

网考常见问题

更新时间：2020-2-24 V3.0

一. 考生电脑问题

1. 网考客户端需要什么配置的电脑？

- A. **摄像头**：USB 外置摄像头或电脑自带内置摄像头 (**200 万以上像素**) 注：笔记本电脑自带摄像头、usb 外接摄像头主流配置一般不低于 200 万；
- B. 操作系统：支持 **WIN7、WIN8、WIN10** (含 32 位/64 位) ；
暂不支持 WIN8.1 及 WINXP；
支持苹果 MAC OS 10.15.0 版本；
- C. 网络带宽：20M；
- D. 硬盘空间>1GB、运行内存>4GB、显存>1GB；
注：主流电脑配置不低于此配置；
- E. 屏幕分辨率大于 1366*768，显示比例 100%；
- F. 电脑中需有 **Framework 4.0** 以上版本；
- G. 显卡驱动需为最新驱动；
- H. DirectX 11 版本；
- I. Win10 摄像头麦克风权限必须开启。

2. 我的电脑配置是否能使用网考客户端？

- A. 鼠标右键-我的电脑-属性-查看您的电脑系统是否符合标准；
- B. 下载“鲁大师”-硬件检测-查看您的电脑配置是否符合标准；

- C. 同时在“鲁大师”中查看您的显卡驱动是否需要更新;
- D. 桌面空白处-点击鼠标右键选择“显示设置”-查看分辨率是否符合标准;
- E. 我的电脑-控制面板-程序中检查 Framework 4.0 是否是以上版本, 如低于 4.0 版本, 请在微软官网或 360 软件管家中下载;
- F. 如果您的电脑是苹果 MAC OS 系统请点击桌面右上角“苹果”图标-关于本机查看。

3. 如何更新摄像头驱动?

计算机右键-属性-设备管理器-图像设备中更新一下驱动, 然后退出杀毒软件, 安全管家等, 重新登录。

4. 客户端无法正常安装、启动, 怎么办?

- A. 启动客户端后, 系统会提示您客户端需要更新为最新版本, 请您按照提示进行系统更新, 更新完成后则可正常启动使用;
- B. 如果客户端已为最新版本, 请先关闭电脑中所有的杀毒软件, 或者将客户端添加至杀毒软件的白名单中;
- C. 添加完成后, 再次安装、重新启动客户端。

5. 启动客户端后白屏、提示错误, 怎么办?

- A. 这是电脑缺少必要插件所导致的。可下载 `vc_redist.x64.exe` 或 `vc_redist.x86.exe` 进行安装;
- B. 需先确认您的电脑系统为 32 位或 64 位, **32 位系统装“x86”压缩包, 64 位系统装“x64”压缩包;**
- C. 或者升级将 DirectX 驱动升级到 DirectX 11 版本;

- D. 所有插件安装完毕后，请彻底退出杀毒软件，并重新安装、启动客户端；
- E. 如果依然无法解决问题，请更换 win7 或更高版本 64 位系统。

6. 点击桌面快捷方式后无法登录系统，怎么办？

- A. 请彻底退出电脑已启动的杀毒软件，再次尝试是否可以登录；
- B. 若再次尝试后无法登录，可卸载客户端，重新下载并安装客户端。

7. 登录时设备检测提示出现“请关闭 QQ”，怎么办？

请先退出客户端，并将 QQ 以及其他远程协助功能软件关闭，再次尝试重新启动并登录系统。

8. 登录时设备检测提示出现“考生您好，由于您的电脑分辨率较低，系统无法支持考生，建议使用分辨率 1366*768 以上进行考试”，怎么办？

以 win10 系统为例，请在桌面空白处，点击鼠标右键选择“显示设置”，选择屏幕分辨率大于 1366*768。

9. 如果出现黑屏的情况如何退出？

- A. Windows 系统使用 **ctrl+shift+Q** 快捷键退出；
- B. MAC OS 系统 使用 **command + shift +Q** 退出。

10. 登录客户端后提示“请下载最新的考试客户端”，怎么办？

您的客户端为旧版本，请复制页面中的链接，粘贴到浏览器中下载。

11. 客户端如何下载？

- A. 32 位系统请下载：

<http://openexamcdn.open.com.cn/openexam/app/netexam/winx86/netexam-setup-lastest.exe>

B. 64 位系统请下载:

<http://openexamcdn.open.com.cn/openexam/app/netexam/winx64/netexam-setup-lastest.exe>

C. MAC OS 系统请下载:

<http://openexamcdn.open.com.cn/openexam/app/netexam/mac/netexam-setup-lastest.dmg>

二. 登录考试系统问题

1. 如何了解考试安排及考试时间?

请及时登录学生平台查看“考试通知”，避免错过考试时间。

2. 登录客户端时的用户名和密码填什么?

A. 用户名: **身份证号码** (士兵证、军官证、港澳台居民证为数字部分);

B. 密码: **默认身份证** (士兵证、军官证、港澳台居民证) **后 6 位**;

C. 证件号中存在字母和括号的, 字母用大写, 括号忽略。

3. 我的身份证号最后一位为字母“x”, 系统提示“用户名错误”, 该怎么办?

身份证尾号为 X, 需要使用大写。

4. 能否多次考试?

根据高校考试安排进行, 详情请关注高校通知。

三. 登录考试系统, 考试未开始时出现的问题

1. 登录客户端后点击“考前测试”按钮，为什么没有反应？

未到“考前测试”时间无法进行测试，请在有效的考试时间进行“考前测试”，具体考试时间可在院校公告通知中查询。

2. 网络正常，登录客户端后提示“出错啦！404 页面”，怎么办？

- A. 请您先登录其他网站（例如“百度”）测试网络是否正常，若网络均无法使用，请联系当地网络运营商解决；
- B. 如网络可正常使用，请您退出客户端，重新启动并登录客户端；
- C. 如网络异常不可用，可更换网络环境，例如使用“手机热点”，完成考试。

3. 网考客户端的“考前测试”和我预约好的考试科目不一样，该怎么办？

“考前测试”是模拟考试环境，预约考试的科目显示不同，是由于未到正式考试时间，具体请以正式考试时的科目为准。

4. 学生身份认证时，人脸识别区域不可用，怎么办？

- A. 如出现识别区域为黑色，无法识别人脸时，请先检测摄像头是否可以正常使用，如摄像头可以使用，请重新启动电脑或客户端；如重启后依然无法解决，请尝试重新安装摄像头或更新驱动；
- B. 更新后请重新登录系统进行识别，识别时请注意面部正对摄像头，环境光线适中并保持
在识别框中进行识别；
- C. 如果您的电脑上装有两个摄像头，请在本页面进行切换使用；
- D. 如果您的杀毒软件限制了摄像头，请点击摄像头“允许”开启。
- E. Win10 系统头麦克风权限必须开启。

5. 使用笔记本电脑学生身份认证时人像倒置，怎么办？

- A. 人像倒置不影响身份识别，依然可以进行身份认证；
- B. 如多次识别仍无法通过，请参考上条进行重新配置摄像头。

6. “学生身份认证”时提示“检测失败”，怎么办？

- A. 请您确保身份认证时，周边环境光线适中，摄像头避免背光或逆光，周边无考试无关人员；
- B. 请面部对准摄像头，保持在识别区域内，根据操作提示进行识别。

四. 考试过程中问题

1. 无法正常提交试卷，怎么办？

- A. 可能由于没有网络或网速较慢出现延迟，请稍作等待；
- B. 如果长时间无法交卷且不能操作，请等待考试结束后系统自动提交试卷，自动交卷不会影响考试成绩。

2. 考试中出现断网，答案显示红色区域，并提示“网络连接失败，请刷新网络重试，或退出系统检测网络情况”，怎么办？

- A. 请点击弹窗的“刷新网络”按钮；
- B. 若多次刷新后依然无法连接网络，请退出系统并检查网络环境；
- C. 若网络异常不可用，可打开手机热点，使用笔记本电脑链接手机热点，继续参加考试；
- D. 若出现长时间无法登录考试，请及时联系考务老师核实并处理。

3. 考试中一直提示“请本人参加考试”，怎么办？

- A. 请确保周边环境光线适中，摄像头避免背光或逆光；

- B. 请确保识别区域内只有考生本人;
- C. 考试全程中需面部正对摄像头;
- D. 可以选择重新检测或重新登录。

4. 考试中断网并重新登录，显示已经交卷，怎么办？

请您及时联系考务老师核实并处理。

5. 作答主观题时是否可以输入公式？

考试客户端暂不支持输入公式。如果您在答题过程中，涉及化学分子式、上下角标等问题，请按从左到右先上后下的原则依次输入字母及数字，分数线符号以“/”代替，例如1/2，如计算题或问答题运算及推导过程无法输入，可直接输入计算结果或结论。

6. 考试中断网并重新登录，考试时间是否暂停？

考试时间会继续。若出现长时间无法登录考试，请及时联系考务老师核实并处理。

7. 网考所有科目是否必须一次性考完？

- A. 所有科目可以分开考完，只要在考试批次的开始和结束期间考完所有科目就可以；
- B. 每考完一科可以退出客户端，但考试答题过程中不可以退出。

8. 考试中不能切换输入法，怎么办？

登录考试客户端前，请将输入法切换为中文后再登录进行考试。

9. 考试过程中“闪退”如何处理？

请先将杀毒软件关闭，重新下载安装客户端并登录。